

문서번호	기획조정실-3597
보존기간	10년
결재일자	2017.05.20.
공개여부	공개

★선임	팀장	기획조정실장	경영전략본부장	
협 조	팀장			

고객의 소리(VOC) 운영지침 등 개선(안)

2017.

고객의 소리(VOC) 운영지침 등 개선(안)

2009. 9월 제정·시행된 「고객의 소리(VOC) 운영지침」 및 VOC 통합관리시스템의 일부 미흡한 기능을 보완하여 효율적인 VOC 운영과 고객서비스 질의 제고를 도모하기 위함

1 검토배경

□ 제도적 부문

- 타 투자기관 및 市 응답소 대비 짧은 답변기간의 합리적 조정을 통한 처리지연 발생 Zero화
 - 서울메트로 7일, 서울주택도시공사 및 농수산식품공사 5일, 응답소 5일
 - 반면, 우리 공단의 경우 1~7일(고객요구유형별)로 처리기간이 대체적으로 짧음
- 공단 사명 일원화 및 市 민원관련 명칭 변경 등의 용어개정 필요
 - 지침에 ‘서울특별시시설관리공단’, ‘원클릭 민원’ 등 사용 중

□ 시스템적 부문

- VOC 통합관리시스템의 일부기능 보완으로 VOC 이용환경 개선 및 2차 민원유발 Zero화

〈 내부고객 측면 〉 ... VOC 이용에 불편

- ◆ 처리기한 **연장 기능 부재**
 - ⇒ VOC 운영지침 상 연장규정 흠결로 「민원사무처리규정」 제7조의2 준용 필요
- ◆ 처리부서(처리담당) 오지정 시 **재지정 요청 불가**
- ◆ VOC 접수 후, 부서 내 **처리담당자 미지정 시에도 배부가능**
 - ⇒ 실질적 처리담당자 미지정으로 해당 VOC 답변처리 지연(→2차 민원 유발)

〈 외부고객 측면 〉 … 민원처리 정보 미제공

◆ VOC ‘접수 및 답변완료’ 안내문자 미발송

⇒ 홈페이지에 민원 글 등록 이후, 민원처리상황 안내(처리담당부서에 접수 및 답변완료 등)문자가 발송되지 않아 고객에게 불편야기

◆ 홈페이지 ‘시민의소리’ 운영 상 문제점

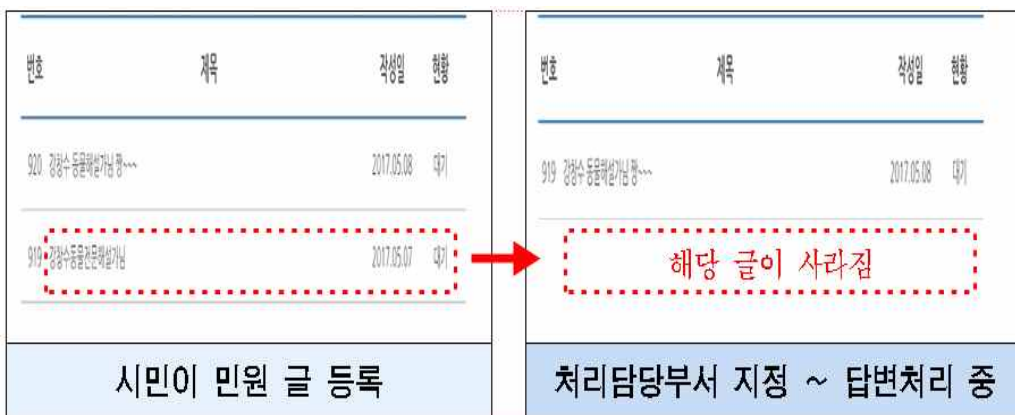
① 민원처리기간에 대한 안내 부재

〈타기관 운영사례〉 … 홈페이지에 처리기간 명시



⇒ 반면, 우리 공단 홈페이지의 경우 민원처리기간에 대한 정보를 제공하고 있지 않아 고객에 대한 대응성이 부족함

② 처리진행단계 확인불가



⇒ 시민이 민원 등록 후 VOC통합관리자가 처리담당부서 지정 시, 홈페이지 상에서 해당 글이 사라지는 현상으로 시민에게 혼란야기

⇒ 2차 민원 발생가능성(고의 삭제로 오인)

2 개선방안

□ VOC 운영지침 개정

○ 고객요구유형 처리기간 조정

현 행		→	개 정(안)	
고객요구유형	처리기간		고객요구유형	처리기간
문 의	1일	문 의	2일	
불 만	2일	불 만		
칭 찬	2일	칭 찬		
긴급 요청	1일	긴급 요청		
유실물 신고	2일	유실물 신고	현 행 유 지	
건 의	3일	건 의		
고 충	7일	고 충		

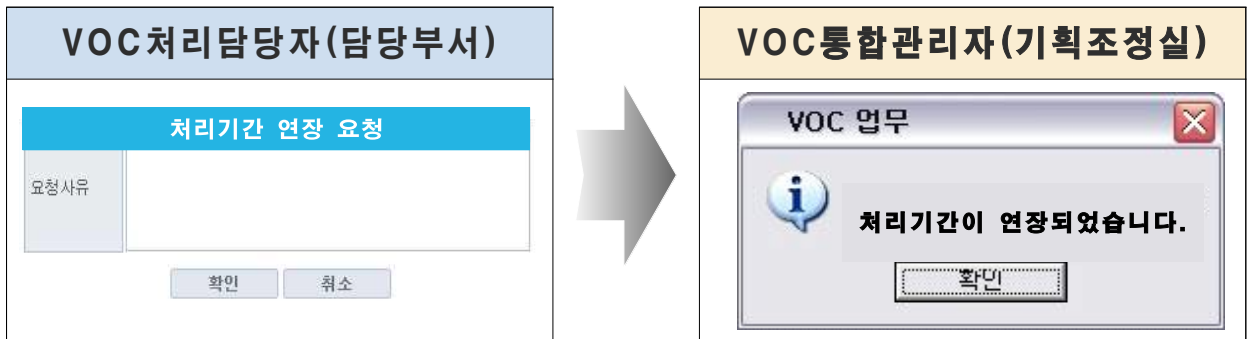
※ 참조: 「민원사무처리규정」 제7조(처리기간) ① 각 주무부서의 담당직원은 민원사무를 신속·정확하게 처리하여야 하며, 민원서류는 접수일로부터 7일 이내에 처리하여야 한다. 단, 전자 상 답변기재로 갈음할 수 있는 전자민원의 경우에는 4일 이내에 처리한다.

○ 기타 주요개정 내용

- 처리기간 연장사유 및 절차 명기, VOC 등록 시 과도한 개인정보 요구조항 개정, 용어의 전반적 개정, VOC개선제안 등 제안제도와 중복조항 삭제

□ ETIS 상에 VOC처리기간 연장기능 구현(안)

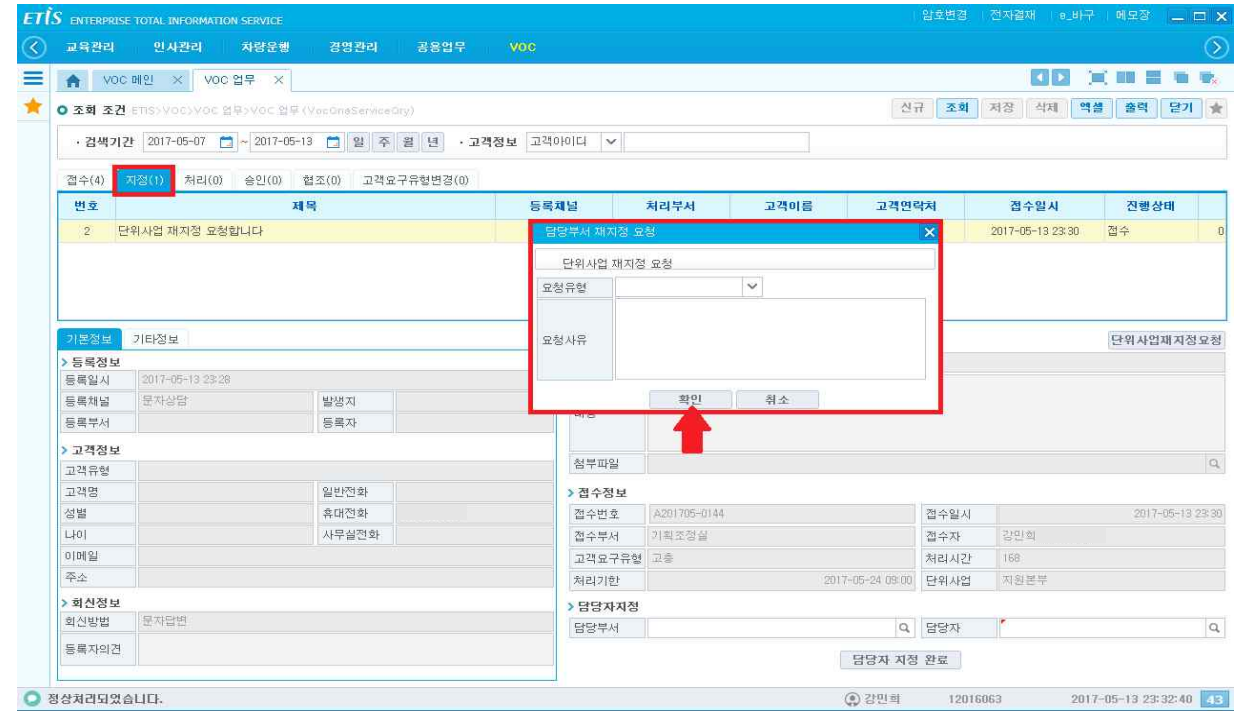
○ 처리기간 연장 절차



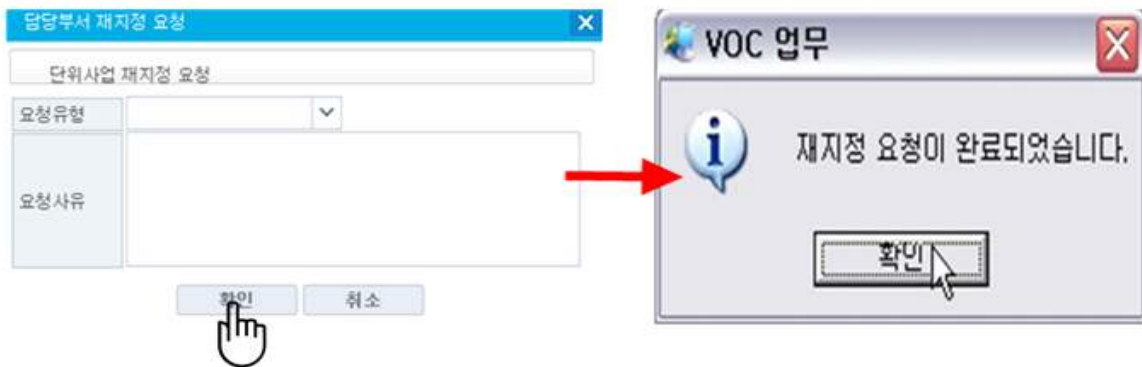
- ※ ❶ 단, 처리기간 연장 요청(담당부서)은 1회에 한하여 가능
- ❷ 연장 승인(기획조정실) 시에는 고객요구유형에 따른 처리기간과 동일한 일수만큼 추가 (예: 처리기간이 3일인 '건의'의 경우, 연장 신청 시 3일 추가)
- ❸ 처리완료 예정일을 민원인에게 통지

□ VOC 단위사업 및 담당자 재지정 요청기능 구현

현재(단위사업 재지정 요청 불가)



개선 후

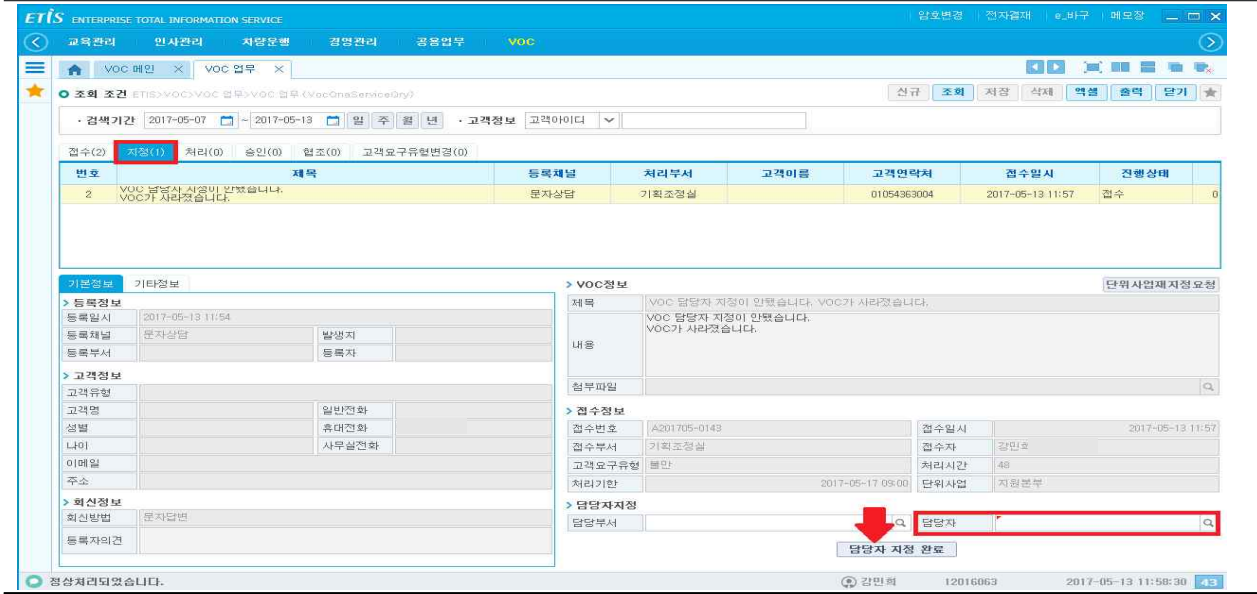


- ✓ 부서 VOC담당자가 소속된 단위사업에 지정된 VOC의 내용 확인결과, 타 단위사업 업무로 판단되면 단위사업 재지정 요청 가능
- ✓ 요청유형과 요청사유를 입력한 후 [확인]버튼을 클릭하면 VOC통합관리자에게 해당 VOC의 담당부서 재지정 요청됨

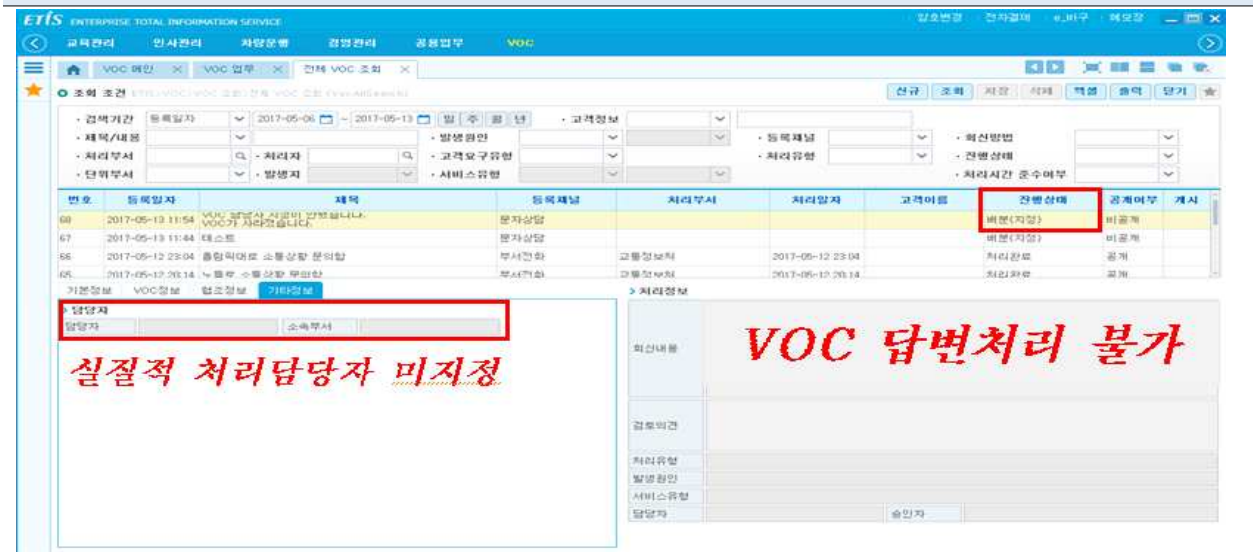
⇒ 담당자 재지정 요청기능도 위와 같이 개선

□ 처리담당자 미지정 시, VOC 배부불가 기능구현

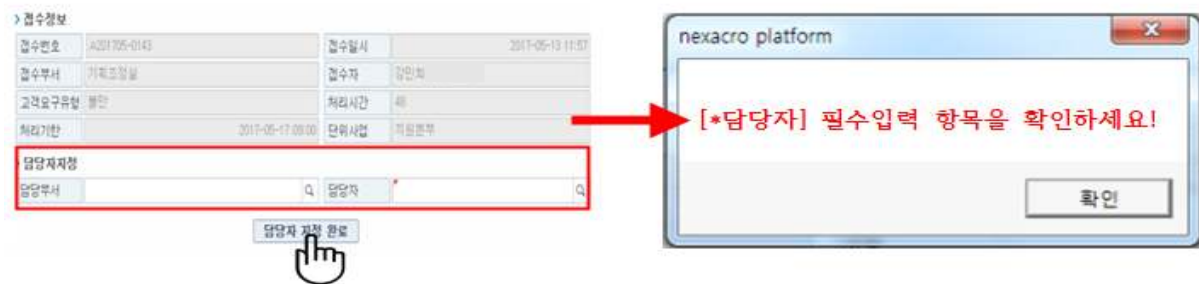
현재(① 처리담당자 미지정 시에도, [담당자 지정완료]버튼 활성화)



현재(② 해당 VOC 배부가 이루어짐)

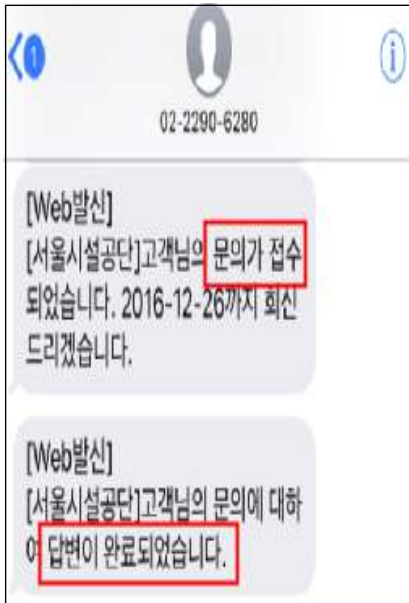


개선 후(담당자 미입력 시, VOC 배부불가)



※ 처리담당자 미지정 시 팝업창 생성

□ VOC 문자서비스 활성화 ('접수 및 답변완료' 안내문자)



홈페이지에 시민이 민원글 '등록'



VOC통합관리자가 담당부서에 '접수'
 → 민원인에게 '접수 안내' 문자발송
 ※ 단, 처리기한이 3업무일 이상인 VOC는 회신기한 안내



VOC처리담당자 답변 및 승인권자 승인 완료
 → 민원인에게 '답변완료 안내' 문자발송

□ 홈페이지 '시민의소리'의 고객중심 운영

○ 민원처리기간 안내를 통한 예측가능성 제고

시민의소리

☛ 시민광장 > 시민의소리

서울시설공단은 시민의 소리에 귀 기울어겠습니다.
 공단관련 문의, 건의, 불만, 고충 등 시민님의 의견에 대하여 답변을 드리겠습니다.
 시민의 소리 글을 작성하시기 전에 시민광장>시민이용안내>자주하는 질문에서 해당내용을 먼저 검색해 보시기 바랍니다.

- ▶ 게시판은 실명으로 운영되오니 성명, 주소, 전자우편주소, 연락처 등이 불분명한 경우 임의삭제 될 수 있음을 알려드립니다.
- ▶ 본 게시판의 운영목적과 부합하지 않 광고성 글, 단체 또는 개인을 비방·음해한 내용, 개인정보노출(주민등록번호 등), 저속한 표현, 반복게시물 등은 답변생략, 비공개 조치 및 임의 삭제될 수 있음을 알려드립니다.
- ▶ 공단관련 업무와 무관한 경우 해당기관 안내만 가능하오니 이해해 주시기 바랍니다.

관할기관을 먼저 확인하시면 편리합니다.

- ▶ 거주자 우선주차 및 불법주차관련 관련사항은 관할 구청 시설관리공단에 문의 바랍니다. [해당기관 연락처안내](#)
- ▶ 공영주차장은 서울시 및 25개 자치구에서 분산관리 하고 있습니다.(우리공단은 잠실역등 36곳만 관리합니다.) [민간위탁 주차장 연락처](#)

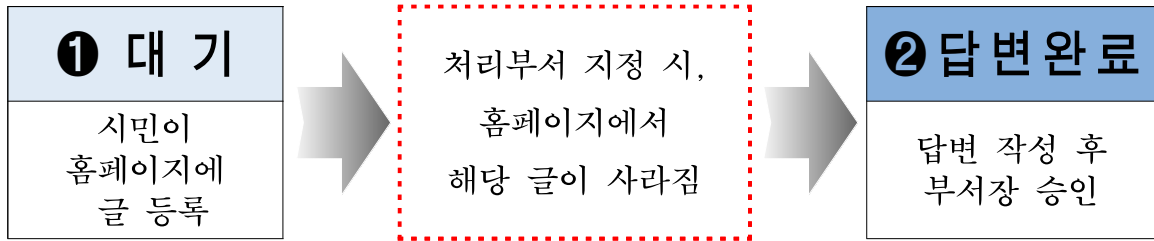
개인정보 보호를 위해 주민번호 등 개인정보가 포함된 내용은 게시를 삼가하여 주시기 바랍니다.

등록하신 글은 로그인 후 [마이페이지 > 시민의소리](#)에서 확인 가능합니다.

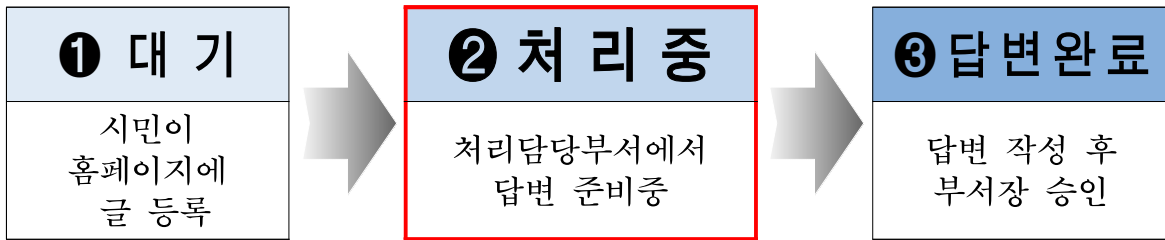
▶ 처리기간 : 민원답변은 2일 ~ 7일(업무일 기준) 이내 에 처리됩니다.

○ 처리진행단계의 세분화(2단계→3단계)

〈현 재〉



〈개선 후〉



※ 3단계 처리현황 적용 예시

번호	제목	작성일	현황	조회수
925 77라 7598	기사님 감사합니다^^	2017.05.11	대 기	52



번호	제목	작성일	현황	조회수
925 77라 7598	기사님 감사합니다^^	2017.05.11	처리 중	52



번호	제목	작성일	현황	조회수
925 77라 7598	기사님 감사합니다^^	2017.05.11	답변완료	52

3 행정사항

- VOC 시스템 기능 보완 및 홈페이지 개선 ⇨ 전산정보팀 협조
- VOC 이용매뉴얼 보완

【붙 임】 : 고객의 소리(VOC) 운영지침 개정(안) 1부. 끝.